



إدارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات العامة والخدمات

28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027

مدرب (إسبانيا)



إدارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات العامة والخدمات

المرجع: 120463_109602 التاريخ: 28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027 المكان: مدريد (إسبانيا) الرسوم: Euro 6200

المقدمة:

جلبت التكنولوجيا فرصاً غير مسبوقة لقيادة الكفاءات، وتمكين الأتمتة وتغيير كيفية تفاعل المجتمع وانخراطه في جميع جوانب الحياة، إن وتيرة التغيير تتقدم، كما هو الحال بالنسبة لتوقعات المواطنين، وعلى الصعيد العالمي تقوم الحكومات، وتحتاج، بتحويل عملياتها لتكون أكثر سهولة وشفافية ومساءلة، بصرف النظر عن التوافق مع الاتجاه العالمي للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، تحتاج البلدان إلى جدول أعمال واضح ومحدد وعملية داعمة لدفع التغيير والاستفادة من التكنولوجيا، كنموذج عالمي، تدور الحكومة الإلكترونية في نهاية المطاف حول تحقيق فوائد التكنولوجيا لتحويل طريقة تقديم الخدمات للمواطنين وتحسين تجربتهم من خلال نموذج "Citizen Centric"، وقد خلق هذا ضغطاً على التمكين الإلكتروني والتحويل والابتكار في بيئة مليئة بالذكاء الاصطناعي والبلوك تشين والبيانات الكبيرة وتعلم الآلة والواقع الافتراضي والروبوتات وما إلى ذلك، كما إن الحكومات ملزمة بتقديم السياسات وخدمة جميع المواطنين، بما في ذلك أولئك غير المستعدين لتقبل التكنولوجيا، يجب تطبيق التكنولوجيا "كعامل تمكين" في الوقت المناسب للأسباب الصحيحة وليس فقط لأنها متاحة أو أحدث اتجاه - يجب أن يكون السؤال في الاعتبار دائماً "لماذا نستثمر في التكنولوجيا؟".

الفئات المستهدفة:

- تقنيي جلب التكنولوجيا للحكومات.
- موظفو العمليات التجارية والجودة.
- مدراء المالية.
- مدراء خدمة العملاء.
- كتاب السياسات.
- موظفو التسويق والاتصالات.
- موظفو التميز المؤسسي.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على الفرص التي يمكن للحكومة الإلكترونية أن تجلبها وتحددها وترتب أولوياتها حيث يمكن تطبيق التكنولوجيا بشكل أفضل لدفع الكفاءات، وتمكين التغيير وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.
- فهم وتحليل وتطبيق التقنيات المناسبة لتمكين التحول الرقمي الذي يخدم الإدارة والمواطنين.
- تطوير وتنفيذ إستراتيجية "Channel Shift" لتشجيع المواطنين على الاستفادة من أكثر الخدمات الإلكترونية تمكينا واستخدامها.
- طرح الأسئلة الصحيحة والحصول على الثقة للانخراط في المحادثات عند طلب الدعم لتقديم السياسات أو تمكين الخدمات الحالية أو السعي إلى تحسين تجربة المواطنين.
- التعرف على احتياجات "المواطن" في جميع مجالات العمل سواء كتابة السياسة أو إنشاء خطة اتصالات أو إنشاء أو تحسين الخدمة.
- فهم معنى مؤشر الأداء الرئيسي وكيفية إنشائه والتأكد من توافقه مع النتائج المرجوة من تطبيق التكنولوجيا.
- الحصول على نظرة ثاقبة وفهم أساسي لأحدث تقنيات "buzzword" وتطبيقاتها.

الكفاءات المستهدفة:

- الحكومة الإلكترونية، ما هي الحكومة الإلكترونية وكيف يمكن للحكومات تكييف وتقديم الخدمات الإلكترونية، وتشجيع التحول إلى خدمات جديدة لتحسين تجارب المواطن وكيفية تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة.
- التحول الرقمي، ما يعنيه التحول الرقمي حقاً، والفوائد التي يمكن أن يقدمها وكيفية تحديد أولويات فرص الأتمتة، والاستفادة من أنسب منهجيات التسليم والبحث عن فرص لتبادل الخدمات.
- التطورات التكنولوجية، غالباً ما يستخدم الأشخاص كلمات ضجة تكنولوجية أو يشعرون بأنهم ملزمون بتطبيقها عندما لا يفهمون بالضرورة القيمة وقابلية التطبيق، سنقدم نظرة عامة موجزة على الكلمات الرئيسية الحالية وكيفية تطبيق التقنيات
- نهج المواطن المركزي، كيف تتغير توقعات المواطنين وكيف يمكننا تلبية متطلباتهم على أفضل وجه من خلال تطبيق التكنولوجيا المناسبة لتقديم الخدمات.
- ابتكار السياسة العامة والخدمات، ما هو دور الحكومة وكيف يمكنها تطوير السياسات بشكل أفضل لتحقيق النتائج وخلق هيكل وبيئة للابتكار توفر الكفاءة وتحسين الخدمات للمواطنين، قياس الأداء والتعلم من الآخرين، النجاحات والإخفاقات.
- التميز والأدوات والجوائز، الدول التي لديها رؤية طويلة المدى للخدمات العامة، عادة ما تقوم بتشغيل مختلف الأدوات والمبادئ التوجيهية والجوائز لقيادة التغيير.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، الحكومة الإلكترونية:

- تعاريف، الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، الإمارات العربية المتحدة
- لماذا الحكومة الإلكترونية مهمة وكيف تتقدم؟
- فرص الحكومة الإلكترونية
- إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقيس النتائج المرجوة

الوحدة الثانية، التحول الرقمي:

- ما هو التحول الرقمي؟
- لماذا تختلف الحكومة عن القطاع الخاص؟
- العناصر الرئيسية للتحول الرقمي الناجح
- أتمتة العمليات وتحديد الأولويات
- التسليم المتزايد
- أهمية وقيمة البيانات

الوحدة الثالثة، مركزية المواطن:

- ما هو دور الحكومة؟
- كيف تتغير توقعات العملاء؟
- فهم رحلة العميل
- ماذا يريد المواطنون من الحكومة؟
- خلق رحلة العملاء

الوحدة الرابعة، ابتكار السياسة العامة والخدمات:

- ما هو الابتكار؟، التعاريف العديدة
- نظريات الابتكار
- خلق البيئة والابتكار
- تحديد الفرص للمبادرات وتطويرها وصياغتها

الوحدة الخامسة، فهم اللغة:

- ما هو الذكاء الاصطناعي و Blockchaining وجميع الكلمات الطنانة الأخرى ومتى وأين يمكن تطبيقها
- منهجيات التسليم، Agile، Waterfall، Kanban، Scrum، Lean أين ومتى تكون مناسبة؟
- أهمية التركيز على النتائج
- فهم التميز ومعايير الجوائز الأخرى للتحويل الرقمي وتحسين خدمة العملاء
- تطبيق التكنولوجيا للأسباب الصحيحة
- سؤال وجواب